



**MINISTÈRES  
SOCIAUX**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **Accord-cadre relatif à la réalisation de collectes téléphoniques auprès des personnes non-répondantes de l'enquête « Santé et Territoire »**

### **Cahier des clauses administratives particulières (CCAP)**

**Numéro de consultation : PRA025688**

**Procédure** : Appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique.



## **Sommaire**

<b>Article 1 – Diversité et égalité professionnelle entre les femmes et les hommes .....</b>	<b>4</b>
<b>Article 2 – Dispositions relatives à l'accord-cadre .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 – Objet .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 – Allotissement .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 – Procédure de passation .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4 – Forme et étendue de l'accord-cadre .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4.1 – Marché à tranches optionnelles .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4.2 – Forme du prix .....</b>	<b>6</b>
<b>2.5 – Durée .....</b>	<b>6</b>
<b>2.6 – Lieu d'exécution .....</b>	<b>7</b>
<b>2.7 – Prestations similaires .....</b>	<b>7</b>
<b>2.8 – Documents contractuels .....</b>	<b>8</b>
<b>2.9 – Représentation des parties .....</b>	<b>8</b>
<b>2.9.1 – Représentation du pouvoir adjudicateur .....</b>	<b>8</b>
<b>2.9.2 – Représentation du titulaire .....</b>	<b>8</b>
<b>2.10 – Responsabilité du titulaire .....</b>	<b>9</b>
<b>2.11 – Obligation du titulaire .....</b>	<b>9</b>
<b>2.11.1 – Obligation de conseil .....</b>	<b>9</b>
<b>2.11.2 – Obligation d'information .....</b>	<b>9</b>
<b>2.11.3 – Obligation de confidentialité .....</b>	<b>9</b>
<b>2.11.4 – Mesures de sécurité .....</b>	<b>10</b>
<b>2.12 – Mise en place de l'équipe technique .....</b>	<b>10</b>
<b>2.13 – Remplacement des intervenants .....</b>	<b>10</b>
<b>2.14 – Exigences relatives aux prestations .....</b>	<b>11</b>
<b>2.15 – Considérations sociales .....</b>	<b>11</b>
<b>2.16 – Considérations environnementales .....</b>	<b>11</b>
<b>2.17 – Clause de réexamen .....</b>	<b>12</b>
<b>Article 3 – Prix de l'accord-cadre .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 – Prix de l'accord-cadre .....</b>	<b>13</b>

3.1.1 – Forme et contenu des prix .....	13
3.1.2 – Révision des prix de l'accord-cadre.....	13
3.2 – Régime financier .....	14
3.2.1 – Avances.....	14
3.2.2 – Modalités financières .....	15
3.3 – Emission et exécution des bons de commande.....	19
Article 4 – Pénalités.....	20
4.1 – Pénalités avec mise en demeure préalable.....	20
4.2 – Pénalités sans mise en demeure préalable.....	21
4.3 – Plafonnement des pénalités.....	21
4.4 – Seuil d'exonération des pénalités.....	22
Article 5 – Dispositions diverses.....	22
5.1 – Langue.....	22
5.2 – Sous-traitance .....	22
5.3 – Constatation de l'exécution des prestations.....	23
5.3.1 – Opération de vérification.....	23
5.3.1.1 – Décision après vérification.....	23
5.3.1.2 – Admission.....	23
5.3.1.3 – Ajournement.....	23
5.3.1.4 – Réfaction .....	23
5.3.1.5 – Rejet.....	24
5.4 – Protection des données personnelles – RGPD.....	24
5.5 – Assurances .....	29
5.6 – Régime des droits de propriété intellectuelle.....	29
5.7 – Autres obligations administratives .....	29
5.8 – Résiliation .....	30
5.9 – Litiges et contentieux .....	31
Article 6 – Dérogations au CCAG-FCS.....	31

## **Article 1 – Diversité et égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**

Les ministères sociaux sont engagés dans une démarche de promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. A ce titre, ils sont attentifs dans le choix de leurs contractants comme dans la réalisation des prestations, au respect des dispositions législatives et réglementaires en la matière.

Au-delà du respect de ces dispositions, les ministères sociaux sont également sensibles aux actions conduites par leurs prestataires dans ce domaine au sein de leur entreprise.

Dans ce cadre, un questionnaire relatif aux actions conduites en matière de diversité et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes sera envoyé au(x) société(s) retenue(s) dans les jours suivant la notification de l'accord-cadre.

Ce questionnaire devra être complété et renvoyé dans le mois suivant sa réception à l'adresse suivante :

Ministères sociaux

Direction des finances, des achats et des services

Sous-direction des achats et du développement durable

78/84 rue Olivier de Serres, Tour Olivier de Serres

75015 Paris 15 SP

Ou par courriel à [DFAS-DADD-RESEAU-ACHAT@sg.social.gouv.fr](mailto:DFAS-DADD-RESEAU-ACHAT@sg.social.gouv.fr)

## **Article 2 – Dispositions relatives à l'accord-cadre**

### **2.1 – Objet**

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de collectes téléphoniques du volet d'enquête « Santé et territoires » (EST) de l'édition 2025 de l'enquête de santé européenne « European health interview survey » (EHIS).

**Code(s) CPV de la consultation :**

Code CPV	79311200
Valeur principale	Services de réalisation d'enquêtes

Code CPV	79311210
Valeur secondaire 1	Services d'enquêtes téléphoniques

### **2.2 – Allotissement**

En application de l'article L.2113-10 du Code de la commande publique, l'accord-cadre n'est pas alloti. En effet, l'objet du marché ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

## 2.3 – Procédure de passation

Le présent accord-cadre est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique.

## 2.4 – Forme et étendue de l'accord-cadre

### 2.4.1 – Marché à tranches optionnelles

Le présent marché est un marché à tranches, conformément aux articles R.2113-4 à R.2113-6 du Code de la Commande Publique.

Le marché est composé d'une tranche ferme et de 3 tranches optionnelles, qui se décomposent comme suit, conformément aux dispositions du CCTP, des DPGF et du BPU :

	Prestations à réaliser	Pièces du marché
<b>Tranche ferme</b>	<u>Prestations à prix forfaitaire :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Préparation générale de la collecte,</li><li>- Formation des enquêteurs,</li><li>- Préparation des échantillons reçus en vue de la collecte,</li><li>- Organisation de réunions de suivi,</li><li>- Livraison des données de gestion et des livrables,</li><li>- Gestion de projet.</li></ul> <u>Prestations à prix unitaire :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Envoi des courriers postaux,</li><li>- Envoi des courriers électroniques, SMS et messages vocaux,</li><li>- Hotline,</li><li>- Collecte téléphonique des questionnaires.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- CCTP</li><li>- DPGF ferme</li><li>- BPU / DQE</li></ul>
<b>Tranches optionnelles</b>	<u>Prestations à prix forfaitaire :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formation des enquêteurs,</li><li>- Préparation des échantillons reçus en vue de la collecte,</li><li>- Organisation de réunions de suivi,</li><li>- Livraison des données de gestion et des livrables,</li><li>- Gestion de projet.</li></ul> <u>Prestations à prix unitaire :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Envoi des courriers postaux,</li><li>- Envoi des courriers électroniques, SMS et messages vocaux,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- CCTP</li><li>- DPGF optionnelle</li><li>- BPU / DQE</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline,</li> <li>- Collecte téléphonique des questionnaires,</li> <li>- Organisation de réunions de suivi (réunion de bilan de fin de projet)</li> <li>- Livraison des données de gestion et des livrables (bilan général de l'enquête).</li> </ul>	
--	---	--

### **Affermissement des tranches optionnelles**

La décision d'affermissement de chaque tranche optionnelle est prise expressément par le pouvoir adjudicateur et notifiée au titulaire au plus tard 1 mois avant le début d'exécution des prestations par l'envoi d'un courrier. Ledit courrier est envoyé *via* la plateforme PLACE.

#### **2.4.2 – Forme du prix**

L'accord-cadre est mono-attributaire.

Il est conclu à prix mixtes, à savoir à prix forfaitaires pour les prestations indiquées dans les Décompositions du prix global et forfaitaire (DPGF) et à prix unitaires pour les prestations indiquées dans le Bordereau des prix unitaires (BPU).

Pour sa part unitaire à bons de commande, l'accord-cadre est conclu sans minimum et avec un maximum de 1 700 000€ HT soit 2 040 000€ TTC sur la durée totale de l'accord-cadre.

A titre indicatif et non contractuel, le montant estimatif pour la part à bons de commande est de 840 000€ HT soit 1 008 000€ TTC sur la durée totale du marché.

Dès lors que le montant maximum total de la partie à bons de commande est atteint, à savoir 1 700 000€ HT, le présent accord-cadre cesse automatiquement de produire ses effets, **UNIQUEMENT EN CE QUI CONCERNE LA PARTIE À BONS DE COMMANDE**, quelle que soit la durée prévue initialement par l'acheteur.

#### **2.5 – Durée**

La durée de l'accord-cadre est de 30 mois à compter de sa date de notification.

Les prestations forfaitaires et unitaires seront exécutables sur une durée totale de 24 mois à compter de la date de notification du marché.

À titre d'information, le calendrier prévisionnel d'exécution est le suivant (cf. annexe 1 du CCTP « *Calendrier prévisionnel* ») :

	1 <sup>er</sup> trimestre 2025	2 <sup>ème</sup> trimestre 2025	3 <sup>ème</sup> trimestre 2025	4 <sup>ème</sup> trimestre 2025	1 <sup>er</sup> trimestre 2026	2 <sup>ème</sup> trimestre 2026	3 <sup>ème</sup> trimestre 2026	4 <sup>ème</sup> trimestre 2026
Tranche ferme	De janvier à novembre 2025							
Tranche optionnelle n° 1			De juillet 2025 à février 2026					
Tranche optionnelle n° 2				Novembre 2025 à mai 2026				
Tranche optionnelle n° 3					De février à décembre 2026			

La durée d'exécution de chaque tranche est précisée ci-après :

	Tranche ferme	Tranche optionnelle 1	Tranche optionnelle 2	Tranche optionnelle 3
<b>Durée d'exécution</b>	12 mois	10 mois	10 mois	12 mois

A noter que, considérant un objectif de 5 000 questionnaires complétés pour chaque sous-échantillon trimestriel, l'Administration se réserve le droit de demander au titulaire d'arrêter la collecte d'un sous-échantillon dès lors que le nombre de questionnaires complétés atteint cette cible.

## 2.6 – Lieu d'exécution

Le présent accord-cadre s'exécute en France métropolitaine.

Conformément à l'article 4.1 du CCTP, les départements et régions d'outre-mer ne sont donc pas inclus dans l'échantillon objet de l'enquête.

## 2.7 – Prestations similaires

En application de l'article de l'article R.2122-7 du Code, un ou des marché(s) négocié(s) sans publicité ni mise en concurrence peut/peuvent être passé(s) avec le titulaire pour des prestations similaires.

Ce(s) nouveau(x) marché(s) est/sont alors négocié(s) directement avec le titulaire qui propose une offre technique et financière correspondante.

Ce(s) marché(s) doit/doivent être conclu(s) dans un délai de 30 mois à compter de la notification du marché et ne peut/peuvent bouleverser son économie.

## **2.8 – Documents contractuels**

Par dérogation à l'article 4 du CCAG-FCS 2021, les pièces constitutives du présent accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

1. L'acte d'engagement et ses annexes financières : la Décomposition du prix global et forfaitaire (**DPGF n°PRA025688**) et le Bordereau des prix unitaires (**BPU n°PRA025688**)
2. Le présent cahier des clauses administratives particulières (**CCAP n°PRA025688**) et son annexe le questionnaire « Diversité Fournisseur » ;
3. Le cahier des clauses techniques particulières (**CCTP n°PRA025688**) et ses 5 annexes : le calendrier prévisionnel de la collecte des sous-échantillons (annexe 1), le modèle de suivi des demandes d'exercice de droits relatifs à la protection des données personnelles (annexe 2), l'engagement de confidentialité (annexe 3), le questionnaire indicatif de l'enquête Santé et Territoires (annexe 4) et la maquette indicative de suivi de terrain (annexe 5),
4. Le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
5. L'offre technique du titulaire, constituée par le cadre de réponse technique ;
6. Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification de l'accord-cadre.

Les seuls originaux, détenus au sein des services de l'administration, font foi en cas de litige. Les documents généraux sont réputés connus du titulaire.

Toute clause ou spécification particulière, mentionnée dans l'offre du titulaire, contraire aux dispositions prévues par le présent contrat ou entrant en contradiction avec celui-ci est réputée non écrite. Sont particulièrement visées les conditions générales ou particulières de vente ou d'achat du titulaire ainsi que le délai de validité des propositions.

## **2.9 – Représentation des parties**

### **2.9.1 – Représentation du pouvoir adjudicateur**

En application de l'article 3.3 du CCAG-FCS, dès la notification de l'accord-cadre, l'acheteur désigne une ou plusieurs personnes physiques habilitées à la représenter auprès du titulaire pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par l'administration tout au long de son exécution.

L'administration informe le titulaire de toute modification à ce sujet dans les meilleurs délais.

### **2.9.2 – Représentation du titulaire**

Dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de l'administration, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire informe l'administration de toute modification à ce sujet dans les meilleurs délais.



Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom à l'acheteur dans les délais requis ou impartis par le marché, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

Les profils communiqués dans l'offre du titulaire concernant les membres de l'équipe technique, et administrative sont distinctes de la personne ou des personnes habilitées à représenter le titulaire.

## **2.10 – Responsabilité du titulaire**

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du CCTP et du présent CCAP.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant l'accord-cadre.

Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation de l'accord-cadre mais également pour toutes celles qui s'appliqueraient en cours d'exécution de l'accord-cadre.

## **2.11 – Obligation du titulaire**

### **2.11.1 – Obligation de conseil**

Le titulaire a un devoir de conseil et d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil et d'alerte est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

### **2.11.2 – Obligation d'information**

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation. L'administration s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.

### **2.11.3 – Obligation de confidentialité**

Le présent marché comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-FCS.

Le titulaire s'engage donc à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'administration, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés

directement par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'administration pourra demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire.

Le titulaire avertira obligatoirement et sans délai l'administration de toute violation de l'obligation de confidentialité.

Le titulaire ne peut divulguer les données et informations couvertes par le secret des affaires dont il aurait connaissance pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de telles informations, il s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de réduire les risques de divulgation, notamment au moyen d'engagements de confidentialité individuels, de cloisonnement organisationnel et de paramétrage des droits d'accès.

Cette interdiction ne prend pas fin à l'issue de l'accord-cadre.

#### **2.11.4 – Mesures de sécurité**

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants est soumise, le cas échéant, à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations. Ces mesures de sécurité sont communiquées par l'administration au titulaire en début de marché et s'imposent à ce dernier.

#### **2.12 – Mise en place de l'équipe technique**

Le titulaire met en place l'équipe telle que décrite dans son offre. Dans le cas où il procéderait à des ajustements de l'équipe, cette dernière doit demeurer d'un niveau au moins équivalent, tant en termes de dimensionnement que de compétences, à celle sur laquelle il s'est engagé.

#### **2.13 – Remplacement des intervenants**

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants.

Le remplaçant, qui *doit être de niveau au moins équivalent à la personne remplacée*, est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé.

Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG de référence, le titulaire procède alors au remplacement des intervenants **dans le délai 7 jours maximum** à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

## 2.14 – Exigences relatives aux prestations

Le titulaire est responsable de tout élément qui lui est confié. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par l'accord-cadre. Il est notamment responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel, objet ou approvisionnement qui lui est confié dès que ce matériel, objet ou approvisionnement est mis effectivement à sa disposition. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le présent accord-cadre.

## 2.15 – Considérations sociales

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges du présent marché une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

À ce titre, l'acheteur impose au prestataire un volume horaire d'heures minimum d'insertion sur la durée d'exécution de chacune des tranches du marché.

Les heures d'insertion sont réparties comme suit :

	Tranche ferme	Tranche optionnelle 1	Tranche optionnelle 2	Tranche optionnelle 3
Durée d'exécution	12 mois	10 mois	10 mois	12 mois
Nombre d'heures d'insertion sociale	Minimum 270 heures	Minimum 135 heures	Minimum 135 heures	Minimum 270 heures

Le titulaire est tenu d'effectuer un suivi d'exécution précis à l'acheteur sur l'application de la présente clause. Ce rapport devra être transmis à la fin de l'exécution de chaque tranche.

## 2.16 – Considérations environnementales

Le titulaire s'engage à réduire au maximum l'empreinte environnementale des prestations.

Lors de l'exécution du marché, le Titulaire veille donc systématiquement à :

- Utiliser des consommables les plus respectueux de l'environnement et conformes aux différentes normes en la matière (films, enveloppes, cartons, papiers labellisés « FSC » ou « PEFC » ou équivalent ...) ;
- Maîtriser les consommations d'emballages et d'énergie ;
- Procéder au tri des déchets et faciliter leur recyclage et leur traitement (notamment l'envoi vers des filières spécialisées).

- Préférer le covoiturage ou les transports en commun lors des déplacements si le lieu d'intervention le permet.
- Le prestataire doit utiliser au moins 50% de papier recyclé pour l'envoi des courriers postaux prévus à l'article 6.5 du CCTP.

Tout au long de l'exécution du marché, le titulaire est tenu d'effectuer un suivi d'exécution précis à l'acheteur sur l'ensemble des éléments fournis dans son offre au titre du critère environnemental, à savoir :

- S'il dispose de la certification ISO 20400 ou toute certification équivalente,
- En application du décret n°2024-134 du 21 février 2024, le degré de matériels informatiques recyclés dans le parc informatique utilisé pour l'exécution de la prestation,
- Les formations aux impacts environnementaux du numérique des enquêteurs,
- Le nombre d'appareils électroniques à haute performance énergétique (indice d'efficacité énergétique A.B.C.D.E.F) utilisés pour la réalisation des prestations,
- Tout autre démarche que le prestataire met en œuvre pour respecter la sobriété numérique.

Ce rapport devra être communiqué annuellement à l'acheteur, à l'échéance de chaque période de 12 mois. Des justificatifs devront être apportés à l'appui du rapport.

## **2.17 – Clause de réexamen**

Les changements de réglementation qui s'imposent au pouvoir adjudicateur et au titulaire sont applicables de plein droit sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant. Sont notamment concernés :

- o Les changements d'indice de révision des prix,
- o L'évolution de la fiscalité,
- o L'évolution des normes applicables aux prestations faisant l'objet du marché.

Les modifications n'emportant pas changement de la situation juridique de l'entreprise sont prises en compte par le pouvoir adjudicateur sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant, dès réception de l'information du changement par le pouvoir adjudicateur. Il s'agit des modifications suivantes :

- o Modification du siège social,
- o Modification du compte bancaire,
- o Désignation d'un nouveau dirigeant non consécutive à changement de contrôle de la société,
- o Changement de raison sociale ou changement de la structure de l'entreprise n'entraînant pas la création d'une nouvelle personne morale.

Dans les cas susmentionnés au présent article, la modification est actée par une décision du pouvoir adjudicateur notamment par un certificat administratif

Les modifications liées aux échantillons (article 5.1 du CCTP) sont prises en compte par le pouvoir adjudicateur sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant, dès réception de l'information du changement par le titulaire. Il s'agit des modifications suivantes :

O Le nombre de personnes à contacter dans chaque échantillon par phase.

## **Article 3 – Prix de l'accord-cadre**

### **3.1 – Prix de l'accord-cadre**

#### **3.1.1 – Forme et contenu des prix**

Les prestations sont rémunérées selon la forme de prix mixte : à prix forfaitaires, tels que détaillés dans les DPGF et à prix unitaires tels qu'indiqués dans le BPU du titulaire.

#### **Les prix sont réputés inclure :**

- Les frais, prix et charges visés aux articles 10.1.3 du CCAG-FCS ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- Les marges pour risques et les marges bénéficiaires indiquées au même article ;
- Tous les services nécessaires à la réalisation des prestations référencées, en particulier pour les formations et les réunions, y compris celles qui s'avèreraient nécessaires mais non décrites dans le CCTP.

Le DPGF et le BPU sont annexés à l'acte d'engagement du titulaire.

#### **3.1.2 – Révision des prix de l'accord-cadre**

Seuls les prix unitaires sont concernés par la révision des prix.

##### ***Périodicité de révision des prix***

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M<sub>0</sub> correspondant au mois de la date limite de remise des offres.

Ils sont fermes pour l'année 2025. **Les prix forfaitaires et unitaires sont révisés au 1<sup>er</sup> janvier 2026 par le titulaire qui transmet les prix révisés au plus tard deux semaines à compter de la date de révision. Passé ce délai, le titulaire est réputé avoir renoncé à l'application de la révision des prix.**

**Le pouvoir adjudicateur se réserve de procéder lui-même et dans le même délai à la révision des prix si cette révision lui est profitable. Le titulaire ne pourrait dans ce cas la refuser.**

**L'ordonnateur informera le comptable, trois semaines au plus tard après l'échéance, si la clause de révision a été mise en œuvre, ou non.**

**La date d'effet de la révision des prix est fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2026.**

Il sera fait application de la formule suivante :

Les prix révisés sont calculés selon la formule suivante :

$$Pa = P0 \times \text{Syntec1} / \text{Syntec0}$$

Dans laquelle :

Pa : Prix révisé

P0 : Prix initial

Syntec1 : Valeur de l'indice Syntec ([www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec](http://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec)) publiée au 1er janvier 2026

Syntec0 : Valeur du dernier indice Syntec publiée au 1<sup>er</sup> jour du mois de remise des offres

Les coefficients de révision seront arrondis au millième supérieur.

Clause butoir :

La révision des prix ne peut conduire à une augmentation des prix du marché supérieure à 3 %.  
Les prix ne sont pas actualisables.

## **3.2 – Régime financier**

### **3.2.1 – Avances**

#### ***Prestations forfaitaires***

Conformément à l'article R.2191-3 du Code de la commande publique, les marchés forfaitaires ouvrent droit au versement d'une avance lorsque son montant est supérieur à 50 000 euros HT et que sa durée d'exécution dépasse les deux mois.

L'**option B** de l'article 11.1 du CCAG de référence a été retenue.

Sauf renoncement porté en acte d'engagement par le titulaire, le taux de l'avance est de 5% ou, le cas échéant, de 30 % pour les petites et moyennes entreprises. Ce taux est calculé selon les modalités des articles R.2191-7 et suivants du Code de la commande publique.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités des articles R.2191-11 à R.2191-12 du Code de la commande publique.

#### ***Prestations à prix unitaires***

Sauf renoncement porté en acte d'engagement par le titulaire, le taux de l'avance est de 5%

ou, le cas échéant, de 30 % pour les petites et moyennes entreprises. Ce taux est calculé selon les modalités des articles R.2191-7 et R.2191-16 et suivants du Code de la commande publique, le cas échéant sur la base du montant du bon de commande. L'avance s'applique à chacun des bons de commande émis dans le cadre de l'accord-cadre.

Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités de l'article R. 2191-19 du Code de la commande publique.

### **3.2.2 – Modalités financières**

#### **3.2.2.1 – Répartition des paiements**

##### **Acomptes**

##### ***Demande de paiement de l'acompte***

Le paiement de l'acompte s'effectue trimestriellement. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

En complément des dispositions de l'article 11.7 du CCAG-FCS, la demande de paiement est datée et comporte, selon le cas :

- les références du contrat ;
- le montant des prestations admises, établi conformément aux stipulations du contrat, hors TVA et, le cas échéant, diminué des réfections fixées le cas échéant ou le montant des prestations correspondant à la période en cause ;
- la décomposition des prix forfaitaires ;
- en cas de groupement conjoint, pour chaque membre du groupement, le montant des prestations effectuées par celui-ci ;
- en cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors TVA, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant les variations de prix établies hors TVA et TTC ;
- le cas échéant, les indemnités, primes et retenues ;
- les pénalités éventuelles pour retard ;
- les avances à rembourser ;
- le montant de la TVA ;
- le montant TTC.

L'acheteur se réserve le droit de compléter ou de rectifier les demandes de règlement partiel définitif qui comporteraient des erreurs ou seraient incomplètes. Dans ce cas, il doit notifier au titulaire la demande de paiement rectifiée.

Conformément aux articles L.2192-1 à L.2192-3 du Code de la commande publique, les opérateurs économiques doivent transmettre leurs factures sous forme électronique. Pour ce faire, ils doivent utiliser le "portail public de facturation" nommé Chorus Pro via l'url : <https://chorus-pro.gouv.fr>

#### **3.2.2.2 – Retenue de garantie et cautionnement**

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

### **3.2.2.3 – Cession et nantissement de créances**

Les comptables assignataires compétents sont :

- les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux,
- les comptables assignataires visés par les arrêtés suivants pour les dépenses relevant des ordonnateurs secondaires : à l'arrêté du 11 avril 2023 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2019 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires des services civils de l'Etat.

Ces arrêtés peuvent faire l'objet d'une mise à jour annuelle et sont publiés au Journal officiel de la République française JORF.

### **3.2.2.4 – Intérêts moratoires**

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 du Code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à 30 jours. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R.2192-12 et suivants du Code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L.2192-12 et suivants et R.2192-31 à R.2192-36 du Code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

### **3.2.2.5 – Demande de paiement et modalités de facturation**

Le paiement est effectué après attestation du service fait par l'acheteur et sur demande de paiement émise par le titulaire.

Les paiements seront effectués par virement au compte du titulaire.

Par application de l'article D2191-2 du Code de la Commande Publique, les mentions suivantes doivent figurer sur les factures :



1° La date d'émission de la facture ;

2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;

3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;

4° Les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;

5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du Code d'identification du service chargé du paiement ;

6° La date d'exécution des services ;

7° La quantité et la dénomination précise, des prestations réalisées ;

8° Le prix forfaitaire hors taxes des prestations réalisés ;

9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;

10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;

11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;

12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

### **3.2.2.6 – Modalités de transmission des factures**

La transmission des factures s'effectue dès lors que l'acheteur a attesté le service fait des prestations et conformément aux dispositions du Code la commande publique, notamment de ses articles L2192-1 à L2192-7.

Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

#### **a) Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers :**

- par transfert de fichier (en mode EDI – Echange de données informatisées) : Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation

- en utilisant des web services (en mode API - Application Programming Interface) : Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers (API/web service).

L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

**b) Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL : <https://choruspro.gouv.fr> aux fins de soit :**

- déposer ses factures sur le portail ;
- saisir directement ses factures ;

Préalables techniques et réglementaires : Pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet à l'adresse ci-dessous :

<https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4003> et  
<https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4210>

Pour tout renseignement, le titulaire peut s'adresser à :  
<https://choruspro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1> /rubrique « nous contacter »

Dans cet intervalle, la possibilité est laissée aux fournisseurs concernés (micro entreprises) d'adresser leurs factures par courrier.

Les factures sont établies en un seul original et envoyées à l'adresse suivante :

**Ministère des solidarités et de la santé  
SCBCM des Ministères sociaux  
78/84 rue Olivier de Serres  
75739 Paris cedex**

Pour tout renseignement concernant le paiement, prendre contact avec le service facturier des ministères sociaux (14, avenue Duquesne- 75350 PARIS 07 SP) :

[estelle.thiebaut@cbcm.social.gouv.fr](mailto:estelle.thiebaut@cbcm.social.gouv.fr)

[vy-dan.delpech@cbcm.social.gouv.fr](mailto:vy-dan.delpech@cbcm.social.gouv.fr)

[stephanie.smaghe@cbcm.social.gouv.fr](mailto:stephanie.smaghe@cbcm.social.gouv.fr)

### **3.2.2.7 – Taux de TVA**

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du Code général des impôts.

### **3.2.2.8 – Monnaie**

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

## **3.3 – Emission et exécution des bons de commande**

Les bons de commande sont notifiés par la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et ses Statistiques par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine.

Notamment, en cas de commandes transmises par messagerie, le titulaire doit systématiquement envoyer par retour de mail un accusé de réception de la commande.

Toute signature des bons de commande, qu'elle soit électronique ou non, n'est pas requise.

Le point de départ du délai d'exécution du bon de commande est la date de sa notification.

Chaque bon de commande avec ses éventuelles annexes, précise notamment :

- le numéro et la date du bon de commande (correspondant au numéro de l'engagement juridique nécessaire pour la transmission de la facture),
- les coordonnées du bénéficiaire (SIRET, ...),
- la date d'émission du bon de commande,
- le numéro de l'accord-cadre,
- le Code du service exécutant ou le Code d'identification du service en charge du paiement,
- la désignation et la quantité des prestations commandées,
- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC),
- le montant total (HT et TTC) du bon de commande,
- la date de livraison prévisionnelle,
- le délai d'exécution de la prestation,
- la date de début d'exécution du bon de commande,
- la date de fin d'exécution du bon de commande,
- les lieux d'exécution des prestations,
- le nom de l'accord-cadre,
- la référence de l'accord-cadre.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre, mais leur exécution doit être terminée au plus tard 4 mois suivant la fin de l'accord-cadre. La résiliation de l'accord-cadre ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis

avant la date d'effet de la décision de résiliation. Le titulaire est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations.

Lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit les notifier à l'acheteur dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, du fait de l'acheteur ou du fait d'un évènement ayant le caractère de force majeure, l'acheteur prolonge le délai d'exécution. Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire signale à l'acheteur les faits, dans les 15 jours de leur apparition, et avant l'expiration du délai contractuel. Il lui indique la durée de prolongation souhaitée. L'acheteur dispose de 15 jours pour lui notifier sa décision. La durée d'exécution de l'accord-cadre ou des bons de commande est prolongée dans les conditions prévues par le CCAG de référence.

## **Article 4 – Pénalités**

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie de l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire.

### **4.1 – Pénalités avec mise en demeure préalable**

#### ***4.1.1 – Pénalités en cas de retard liées à l'exécution des prestations***

En cas de retard dans la livraison des livrables prévus pour les prestations de routage des courriers (UO ROUT\_COUR), d'envoi de mails, de SMS et de dépôt de messages vocaux (UO ENV\_XXX) ainsi que des données de suivi et de gestion (UO LIV\_XXX), une pénalité forfaitaire de 250 € TTC par jour ouvré de retard pourra être appliquée.

Par application de l'article 14.1.1 du CCAG-FCS, l'acheteur invite au préalable par écrit le titulaire à présenter ses observations dans un délai de 15 jours. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les retards concernés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

Pour la livraison du bilan général de la collecte en fin de marché (UO LIV\_BIL\_FIN), ce montant forfaitaire est porté à 1000 € TTC par jour ouvré de retard après un délai de mise en demeure de 7 jours ouvrés.

Le décompte des pénalités de retard s'interrompt à la réception du livrable concerné.

#### **4.1.2 – Pénalités en cas de non-respect de l'obligation de confidentialité**

En cas de non-respect de l'obligation de confidentialité énoncée à l'article 2.11.3 du CCAP (mise en péril de la confidentialité d'informations confidentielles et obligations liées au secret statistique), une pénalité de 1000€ par jour de retard après mise en demeure restée infructueuse dans un délai de 15 jours après sa date d'envoi.

#### **4.2 – Pénalités sans mise en demeure préalable**

##### **4.2.1 – Pénalités en cas d'absence et de non-remplacement des intervenants**

En cas d'absence injustifiée à une réunion de suivi ou de bilan (UO REUxx), une pénalité forfaitaire de 100€ sera appliquée.

En cas de non-remplacement de la personne référente interlocutrice de l'acheteur en cas d'absence de plus d'une semaine calendaire de cette dernière (UO GEST\_PROJ), une pénalité de 500€ par jour supplémentaire d'absence ou de non-déclaration de remplacement sera appliquée.

##### **4.2.2 -Pénalités en cas de tentatives inférieures à 15 pour chaque individu non-répondant**

Si un individu non-répondant n'a pas fait l'objet d'au moins 15 tentatives de contact à la fin de la collecte alors qu'il n'a pas exprimé un refus définitif de participer à l'enquête et qu'il n'a pas été déclaré hors-cible, une pénalité de 250 € sera appliquée par individu non-répondant.

La pénalité sera appliquée si le seuil du nombre de répondants attendus et fixés par l'acheteur au début de chaque tranche n'est pas atteint ou si l'acheteur n'a pas autorisé un arrêt anticipé de la collecte.

##### **4.2.3 – Pénalités pour indisponibilité**

En cas d'indisponibilité de la hotline ou du site internet de prise de rendez-vous, pour quelle que raison que ce soit, et sauf circonstances indépendantes de la volonté du titulaire, le titulaire doit immédiatement en informer l'administration. Il dispose de deux jours ouvrés pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

De même, si l'administration constate un dysfonctionnement de la ligne d'écoute ou du site internet de prise de rendez-vous, elle en informe le titulaire par tout moyen permettant d'attester la réception de cette information ; le titulaire doit y avoir remédié dans le même délai de deux jours ouvrés.

Dans l'un et l'autre cas, passé ce délai, et sans mise en demeure préalable, l'administration pourra appliquer une pénalité forfaitaire de 1000 € TTC par jour ouvré d'indisponibilité, à compter de l'expiration des deux jours ouvrés.

L'administration est seule juge des circonstances avancées par le titulaire pour justifier de l'indisponibilité de la ligne.

#### **4.3 – Plafonnement des pénalités**

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG-FCS, le montant total des pénalités encourues n'est pas plafonné.

#### **4.4 – Seuil d'exonération des pénalités**

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, le titulaire ne bénéficie d'aucune exonération de paiement des pénalités.

## **Article 5 – Dispositions diverses**

### **5.1 – Langue**

Tous les documents écrits remis par le titulaire doivent être rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il devra fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français.

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales durant la phase d'exécution s'effectuera en français.

### **5.2 – Sous-traitance**

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable à l'adresse internet suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>).

#### **Cet acte mentionne :**

- la nature des prestations sous-traitées envisagée,
- le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant,
- le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant,
- les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix,
- les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) il est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

**Tâches essentielles** : L'acheteur n'exige pas que certaines tâches essentielles soient effectuées directement par le titulaire.

## **5.3 – Constatation de l'exécution des prestations**

### **5.3.1 – Opération de vérification**

Les opérations de vérification s'effectuent conformément aux articles 28 à 30 du CCAG-FCS.

#### **5.3.1.1 – Décision après vérification**

Les décisions de réception, ajournement, réfaction et rejet s'appliquent conformément à l'article 29 du CCAG-FCS. En application de l'article 28.2 du CCAG-FCS, le bénéficiaire doit accomplir les formalités de vérification de service fait dans un délai de deux mois à compter de la fin de la prestation et de la remise des livrables, tels qu'ils sont décrits dans le CCTP.

#### **5.3.1.2 – Admission**

Le bénéficiaire prononce l'admission des prestations, si elles répondent et sont conformes aux stipulations de l'accord-cadre.

L'admission prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission.

#### **5.3.1.3 – Ajournement**

Lorsque le bénéficiaire estime que les livrables terminés ne peuvent être admis en paiement que moyennant certaines mises au point ou compléments, il peut décider d'ajourner leur admission par une décision motivée, qu'il communique au titulaire par tout moyen permettant de s'assurer de la date d'envoi de sa décision.

La décision invite le titulaire à modifier les prestations, ou à apporter les compléments demandés, **dans un délai de quinze jours calendaires** à compter de sa date d'envoi par tout moyen permettant de s'en assurer.

La décision d'ajournement a pour effet de suspendre le délai de vérification (2 mois) ; il se remet à courir à l'issue des quinze jours laissés pour répondre. Elle n'est pas définitive, tant que le délai n'a pas expiré ou que le titulaire n'a pas répondu.

En cas de silence du titulaire, passé ce délai, le bénéficiaire a le choix de prononcer l'admission des prestations avec réfaction ou de les rejeter, dans les conditions fixées aux articles ci-après. Il notifie sa décision au titulaire par tout moyen permettant de s'assurer de la date d'envoi de son courrier ou courriel.

Si le titulaire répond de manière satisfaisante, dans le délai imparti, le bénéficiaire peut prononcer leur admission à titre définitif.

Si le titulaire ne répond pas de manière satisfaisante, dans le délai imparti, le bénéficiaire peut prononcer leur rejet à titre définitif, ou pratiquer une réfaction, comme indiqué ci-dessous.

#### **5.3.1.4 – Réfaction**

Lorsque l'acheteur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations de l'accord-cadre, peuvent néanmoins être admises en l'état, il peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées. Cette

décision doit être motivée. Ainsi, en cas d'évaluation non satisfaisante du prestataire une réfaction pourra être appliquée.

La réfaction ne peut être notifiée au titulaire qu'après qu'il a été mis à même de présenter ses observations.

Si le titulaire ne présente pas d'observations dans les quinze jours suivant la décision d'admission avec réfaction, il est réputé l'avoir acceptée. Si le titulaire formule des observations dans ce délai, le bénéficiaire dispose ensuite de quinze jours pour lui notifier une nouvelle décision.

A défaut d'une telle notification, le bénéficiaire est réputé avoir accepté les observations du titulaire et l'admission est réputée sans réfaction.

### **5.3.1.5 – Rejet**

Lorsque le bénéficiaire estime que les prestations ne peuvent être admises en l'état, il en prononce le rejet partiel ou total. La décision de rejet doit être motivée. Elle ne peut être prise qu'après que le titulaire a été mis à même de présenter ses observations, dans un délai de 1 mois. En cas de rejet, le titulaire est tenu d'exécuter à nouveau la prestation prévue par l'accord-cadre.

## **5.4 – Protection des données personnelles – RGPD**

Pour l'application du présent article, le responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « règlement général sur la protection des données » ou RGPD) est l'acheteur et le sous-traitant est le titulaire du marché public.

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du marché public s'engage à effectuer pour le compte de l'acheteur les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre du présent marché public, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **1) Description du traitement de données à caractères personnel**

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur et pour la durée du présent accord-cadre les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les ou les prestations (s) suivante (s) :

La nature des opérations réalisées sur les données est :

- transmission du « fichier contact » ou échantillon (article 5.1 du CCTP)



Les personnes concernées par les données à caractère personnel sont :

- les personnes interrogées dans le cadre de la collecte téléphonique.

Les données à caractère personnel traitées sont :

- Le nom,
- Le prénom,
- La date de naissance,
- Le sexe de l'individu,
- L'adresse postale de l'individu,
- L'adresse électronique (email) de l'individu (ou, à défaut, d'un autre membre du foyer fiscal) si disponible,
- Le ou les numéro(s) de téléphone de l'individu (ou, à défaut, d'un autre membre du foyer fiscal) si disponible,

## **2) Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur (article 28.3 du RGPD)**

Le titulaire du marché public s'engage, notamment, à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du présent marché public ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché public ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché public :
  - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

## **3) Sous-traitance des activités de traitement (articles 28.2 et 28.4 du RGPD)**

Lorsque le titulaire fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du marché public.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulairesdeclaration-candidat>).

#### **4) Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement (articles 13 à 15 du RGPD)**

##### **☒ Option B**

Il appartient au titulaire de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données. La formulation et le format de l'information doit être convenue avec l'acheteur avant la collecte de données.

Le titulaire doit répondre, au nom et pour le compte de l'acheteur et dans les délais prévus par le règlement européen sur la protection des données aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits.

#### **5) Notification des violations de données à caractère personnel (article 33 du RGPD)**

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel immédiatement après en avoir pris connaissance et par courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) si possible 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

Après accord écrit de l'acheteur, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte de l'acheteur, les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques :

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord écrit de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte de l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

#### **6) Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations**

Le titulaire aide l'acheteur :

- à la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ;
- à la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### **7) Mesures de sécurité**

Le titulaire met en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **8) Sort des données (article 28.3.g du RGPD)**

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre, et selon le choix de l'acheteur, le titulaire doit :

☒ Détruire toutes les données à caractère personnel ;

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le titulaire de l'accord-cadre doit justifier par écrit de la destruction.

#### **9) Délégué à la protection des données (articles 37 à 39 du RGPD)**

Le titulaire communique à l'acheteur dès la notification de l'avenant le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.

#### **10) Registre des activités de traitement (article 30 du RGPD)**

Le titulaire tient par écrit un registre de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

o le nom et les coordonnées de l'acheteur pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;

o les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur ;

o le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement général sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

o dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, notamment, selon les besoins :

- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **11) Documentation (article 28.3.h du RGPD)**

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre, le cas échéant, la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un auditeur mandaté par lui, et contribuer à ces audits.

## **12) Obligations de l'acheteur vis-à-vis du titulaire**

L'acheteur s'engage à :

- Fournir au titulaire les données visées dans la clause relative à la « Description du traitement de données à caractères personnel » ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD et par la loi Informatique et Libertés de la part du titulaire ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

### **5.5 – Assurances**

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations.

Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

### **5.6 – Régime des droits de propriété intellectuelle**

En application de l'article 37 du CCAG-PI de référence, les livrables décrits au CCTP font l'objet d'une concession des droits de propriété intellectuelle.

Plus particulièrement, les éléments protégés par les droits de propriété intellectuelle sont :

- le « fichier contact » ou échantillon mis à la disposition du prestataire pour réaliser la prestation, qui constitue une connaissance antérieure définie aux articles 35 et 36 du CCAG de référence.

### **5.7 – Autres obligations administratives**

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre doivent être notifiés à l'administration.

En cas de manquement, l'administration ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du Code du travail.

Ces documents sont transmis par le titulaire à l'adresse suivante : <http://www.e-attestations.fr>

Si le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire, préalablement au début du détachement, les documents suivants justifiant de la régularité de ses obligations au regard de l'article L.1262-1 du Code du travail :

- a) Une copie du document désignant le représentant sur le territoire national mentionné conformément aux articles R.1263-2-1 et suivants du Code du travail ;

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 ;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

## 5.8 – Résiliation

L'administration peut résilier l'accord-cadre dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du Code de la commande publique.

L'accord-cadre peut être résilié conformément aux dispositions du chapitre 7 du CCAG-FCS.

En application de l'article 41 du CCAG-FCS 2021, en cas de non-respect des obligations relatives à la confidentialité, l'acheteur peut résilier l'accord-cadre.

En cas de manquements répétés, l'acheteur se réserve le droit de résilier l'accord-cadre pour faute du titulaire, sans que ce dernier ne puisse prétendre à indemnité.

En application de l'article 41.1 n) du CCAG-FCS, après signature de l'accord-cadre, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements prévus, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du Code du travail, l'accord-cadre sera résilié, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai de 8 jours calendaires, aux torts du titulaire selon les dispositions du CCAG-FCS.

Par dérogation à l'article 42 du CCAG-FCS, en cas de résiliation pour motif d'intérêt général, le titulaire n'a pas droit à une indemnité de résiliation fondée sur les dépenses qu'il a engagées pour l'exécution de l'accord-cadre et qui n'auraient pas été prises en compte dans le montant des prestations payées

En cas de défaillance, l'acheteur pourra faire exécuter aux frais et risques du titulaire les prestations concernées dans les conditions de l'article 45 du CCAG FCS.

## 5.9 – Litiges et contentieux

Les parties tenteront d'abord de régler les éventuels différends et litiges nés de l'exécution de l'accord-cadre par une procédure amiable.

En cas de différends entre les parties, il sera fait application de l'article 46 du CCAG-FCS.

La loi française est seule applicable.

En cas de désignation d'un expert, les frais d'expertise sont à la charge de la partie à laquelle les résultats de l'expertise sont en défaveur.

Tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du présent accord-cadre sera soumis au Tribunal administratif de Paris.

## **Article 6 – Dérogations au CCAG-FCS**

Les dérogations au CCAG-FCS sont présentées dans le tableau récapitulatif ci-après :

Article du présent CCAP	Article du CCAG-FCS auquel il est fait dérogation	Objet de la dérogation
2.8	4	Ordre de priorité des documents contractuels
2.13	3.4.3	Remplacement des intervenants
5.3.1.1	14	Pénalités de retard
5.3.3	14.1.2	Plafonnement des pénalités

Article du présent CCAP	Article du CCAG-FCS auquel il est fait dérogation	Objet de la dérogation
5.3.4	14.1.3	Seuil d'exonération des pénalités
5.11	42	Résiliation